

GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD
VISUAL PARA 20 PARTICIPANTES DE LA ASOCIACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO
EN LA ZONA DE LA CANDELARIA Y 6 CENTROS VACACIONALES DEL
MUNICIPIO DE VIOTÁ.

Proyecto de investigación

Laura Valentina De Dios Aguirre

Julieth Andrea Velasquez Padilla

Administración Turística 6

Fundación Universitaria Empresarial De La Cámara De Comercio De Bogotá

Escuela de administración

Bogotá D.C

2021

GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD
VISUAL PARA 20 PARTICIPANTES DE LA ASOCIACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO
EN LA ZONA DE LA CANDELARIA Y 6 CENTROS VACACIONALES DEL
MUNICIPIO DE VIOTÁ.

Opción de Grado

LAURA XIMENA GUATAVITA ORDOÑEZ

Tutor

Fundación Universitaria Empresarial De La Cámara De Comercio De Bogotá

Bogotá; 22 de febrero de 2021

CONTENIDO

1. RESUMEN ABSTRACT	_____
2. INTRODUCCIÓN	_____
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	_____
4. PREGUNTA PROBLEMA	_____
5. JUSTIFICACIÓN	_____
6. OBJETIVOS	_____
7. MARCO REFERENCIAL	_____
7. 1. MARCO CONTEXTUAL	_____
7. 2. MARCO TEÓRICO	_____
7. 3. MARCO CONCEPTUAL	_____
7. 4. MARCO LEGAL	_____
8. PROPUESTA METODOLOGÍA	_____
9. RESULTADOS	_____
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	_____
11. REFERENCIAS	_____

1. RESUMEN ABSTRACT

El objetivo de este estudio es fortalecer el turismo accesible a través de la Asociación de guías de turismo en la zona de la Candelaria y los centros vacacionales del municipio de Viotá - Cundinamarca, con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos, ejecutando una capacitación acerca de la gestión de la experiencia del servicio al cliente a personas con discapacidad visual, debido a que desarrollando dicho proyecto se evidencio que estos prestadores no cuentan con el conocimiento que se debe tener para poder brindar este servicio a dichas personas. Con este fin la pregunta problema es: ¿Cómo fortalecer el turismo accesible desde la gestión de la experiencia del servicio al cliente a personas con discapacidad visual? y a está se le da solución a través de dicha capacitación, donde los participantes aprenderán todo lo que necesitan para saber cómo poder ofrecer el servicio a esta población y esto se verá reflejado en una sustentación final, donde ellos tendrán la oportunidad de interactuar con estas personas a través de una guianza turística en los respectivos lugares. Al final de esta se obtuvo un buen resultado ya que las personas con discapacidad visual que los acompañaron dieron comentarios positivos y les gusto el ejercicio que se realizó. Además de lo anterior junto con el INCI se evaluaron y los resultados obtenidos fueron de buen impacto. Con todo lo mencionado los participantes se lograron certificar y esto les avalara para poder brindar este servicio a la población mencionada.

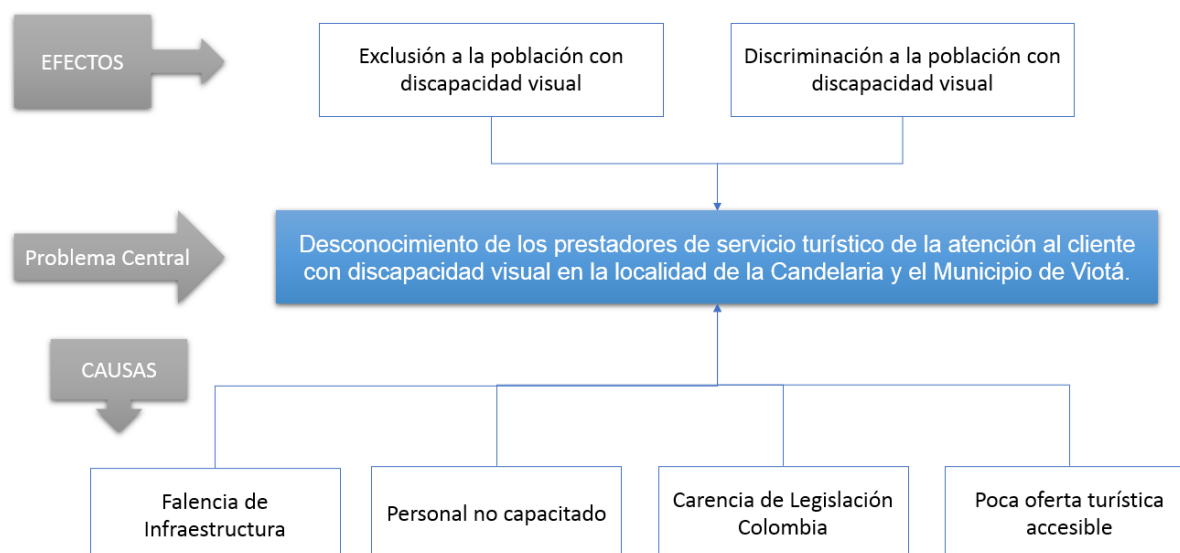
The objective of this study is to strengthen accessible tourism through the Association of tourist guides in the Candelaria area and the vacation centers of the municipality of Viotá - Cundinamarca, with the support of the National Institute for the Blind, executing training about the management of the customer service experience for people with visual disabilities, since developing said project it was evident that these providers do not have the knowledge that they must have to be able to provide this service to said people. To this end, the problem question is: How to strengthen accessible tourism from the management of the customer service experience for people with visual disabilities? It is already a solution is given through said training, where the participants will learn everything they need to know how to offer the service to this population and this will be reflected in a final support, where they will have the opportunity to interact with these people. through a tourist guide in the respective places. At the end of this, a good result was obtained since the people with visual disabilities who accompanied them gave positive comments and liked the exercise that was carried out. In addition to the above, together with the INCI, they were evaluated and the results obtained were of good impact. With all the aforementioned, the participants were able to certify and this will guarantee them to be able to provide this service to the mentioned population.

2. INTRODUCCIÓN

La importancia de este proyecto de investigación surge de la ausencia del conocimiento del servicio al cliente hacia los turistas con discapacidad visual por parte de la Asociación de guías turísticos de la zona de la Candelaria y los centros vacacionales del municipio de Viotá, Cundinamarca, por ello, se genera una propuesta para el desarrollo de un curso para 26 personas con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos (INCI), la cual es una entidad del Estado para la discapacidad visual en Colombia, que asesora para la formulación y ejecución de políticas públicas que garanticen la inclusión social de las personas ciegas y con baja visión. Por ende, se lleva a cabo dicho curso con el fin de ofrecer una mejor atención y servicio para el desarrollo del turismo accesible y con este se entrega al participante un reconocimiento de asistencia por las entidades: Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá y el INCI. Con el cual se espera que teniendo este reconocimiento ellos ya puedan mejorar la atención hacia estas personas e incluirlos dentro de las guías con toda la seguridad de que los van a poder guiar con todas las herramientas que ellos requieren para poder obtener y disfrutar este servicio.

3. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

ÁRBOL DEL PROBLEMA



Problema Central: Desconocimiento de los prestadores de servicio turístico de la atención al cliente con discapacidad visual en la localidad de la Candelaria y el Municipio de Viotá.

Causas del problema:

1. Se presentan falencias en la infraestructura de los establecimientos turísticos debido a que no es apto en la iluminación, en las dimensiones, la distribución del espacio puesto que algunos de ellos colocan muchos objetos alrededor y por falta de señalización sonora, la cual ayuda a la persona a desplazarse dentro del establecimiento.
2. Se evidencia que los prestadores de servicios turísticos no cuentan con una certificación para la atención adecuada y las herramientas tales como el lenguaje incluyente, la interacción y el desconocimiento legal que cubre a las personas con discapacidad visual por parte de los establecimientos: Debido a que los propietarios o administradores de los establecimientos no tienen conocimiento que existe un artículo que permite el ingreso de los perros guía y este se encuentra en el nuevo código de policía Ley 1801 de 2016 en su artículo 124 el cual establece los comportamientos que ponen en riesgo la convivencia por la tenencia de animales y en el numeral 2 dice que no se puede impedir el ingreso o permanencia de perros lazarillos que, como guías, acompañen a su propietario o tenedor, en lugares públicos, abiertos al público, sistemas de transporte masivo, colectivo o individual o en edificaciones públicas o privadas.
3. Carencia de legislación Colombiana accesible en relación a los establecimientos gastronómicos porque se evidencia el poco apoyo del estado hacia dicha población en

temas de accesibilidad con su perro guía, la cual la pública la POLICÍA NACIONAL en el artículo 124 que regula el libre acceso sin ser una prohibición, ni negación a la persona. En conclusión, la legislación colombiana es muy genérica en cuanto a los perros guía, por lo que se requiere una ley específica, para que las personas ciegas tengan el verdadero derecho de entrar a los establecimientos públicos con su asistencia animal, sin temor de que se les impida el ingreso.

4. En el sector turístico de Colombia se ofrece pocos paquetes turísticos dirigidos a las personas con discapacidad visual y exactamente en la ciudad de Bogotá, es por ello que no hay un incremento en la industria y se excluye a esta población.

Efectos y consecuencias del problema:

1. Excluir a una gran parte de la población en el disfrute del sector turístico dado que no tienen la oportunidad de hacer turismo como los demás, porque la oferta turística va dirigida a otra segmentación y adicional, no cuenta con la debida capacitación de personal y de la infraestructura a prestar.
2. Discriminación a la población debido a que no se les da la misma atención al de una persona que no tiene ninguna discapacidad y no se contempla que son dependientes a sus acciones.

4. PREGUNTA PROBLEMA

¿Cómo fortalecer el turismo accesible desde la gestión de la experiencia del servicio al cliente a personas con discapacidad visual?

5. JUSTIFICACIÓN

La Organización Mundial del Turismo (OMT) especifica que el turismo es un derecho a los ciudadanos brindado con las mejores condiciones de acceso efectivo y sin discriminación. En el 2015, la OMT publica un Manual sobre el Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas donde la guía será clave para la comunidad internacional a la hora de comprender la cadena de accesibilidad en el turismo, la repercusión económica del Turismo Accesible y los pasos que hay que seguir para crear destinos incluyentes de acuerdo a los principios del diseño para todos.

A partir del desarrollo del proyecto se ha evidenciado las pocas fuentes primarias y secundarias sobre cómo fortalecer el turismo accesible en Colombia para personas con discapacidad visual. Cabe mencionar que si se encuentran estudios más sin embargo se centran en todas las discapacidades, por lo cual, se hace una consulta con los prestadores turísticos para identificar las necesidades que presentan a la hora de prestar sus servicios a dichas personas. Con ello se obtiene que desconocen el manejo adecuado como es el trato, herramientas y precauciones para llevar a cabo este servicio.

Como resultados del proyecto se logra fortalecer las capacidades y habilidades para la comunicación con este tipo de población con el apoyo del INCI, permitiendo ser empresarios más competitivos en el sector; puesto que en el mercado no se certifican los cursos relacionados a la comunicación asertiva con las personas con discapacidad visual.

6. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión de la experiencia del servicio al cliente con discapacidad visual a los participantes de la Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y los Centros Vacacionales de Viotá, Cundinamarca.

OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Identificar las necesidades que presentan los prestadores turísticos de las zonas para brindar el servicio a la población con discapacidad visual.
2. Diseñar una propuesta con el apoyo del INCI que a través de la alianza se cumple cabalidad las necesidades presentadas por los prestadores de turismo.
3. Ejecutar una capacitación virtual con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos (INCI) para el adecuado trato, herramientas y precauciones que se debe tener con la discapacidad mencionada.

12. MARCO REFERENCIAL

7. 1. MARCO CONTEXTUAL

A Continuación se evidencian algunos proyectos nacionales e internacionales que se desarrollan con base en el turismo accesible en diferentes partes del mundo.

Para el año 2018, Senatur (Secretaría Nacional de Turismo) presentó manual de buenas prácticas para el turismo accesible en Paraguay, donde indica que estas personas encuentran numerosas barreras en la edificación y los espacios urbanos para su participación, por lo cual se basa en generar y mejorar las condiciones para el turismo accesible con el fin de que beneficie a personas con discapacidad, tercera edad, mujeres embarazadas y en general toda la sociedad. Este también se enfoca a la importancia de la accesibilidad en el turismo, las normativas relacionadas al turismo accesible, los sitios turísticos a considerar, el beneficio del diseño universal en el turismo, la generación de servicios turísticos accesibles, instituciones a nivel nacional que pueden colaborar en el desarrollo del turismo accesible.

En el año 2009, María Teresa Fernández Alles realizó un estudio titulado “*Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico*” en España con la colaboración de Secretaría de Estado de Turismo, Instituto de Turismo de España, Instituto de Estudios Turísticos, este documento se basa en la problemática del entorno al acceso de personas discapacitadas al turismo, la cual tiene origen en el año 1976, donde se creó la sociedad para el desarrollo del turismo para discapacitados. El autor señala que en los últimos años el turismo accesible ha evolucionado hacia lo que se denomina actualmente turismo para todos, el objetivo de este informe en el que se habla por primera vez de este era fomentar que los servicios turísticos se adaptaran para los discapacitados según todas las investigaciones realizadas. El mismo año de la publicación de este artículo género como impacto que surgieran estudios y campañas a favor de la accesibilidad.

En Colombia, en Septiembre del 2017, se hace público un estudio hecho por Carmela Isabel De La Hoz Montenegro, el cual tiene por título “Turismo Accesible; Análisis de los servicios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Barranquilla” cuyo objetivo principal es analizar los servicios que ofrece el sector hotelero y gastronómico en esta ciudad para la atención especializada a turistas en situación de discapacidad que visitan este destino enfocándose en la revisión teórica sobre el turismo accesible de algunos autores y entes públicos a nivel mundial, nacional y local.

En el año 2017, la universidad Piloto de Colombia hace público la tesis presentada por el estudiante Gabriel Alejandro Roza Banoy sobre el análisis de la accesibilidad en la cadena hotelera de cartagena y en sus sitios turísticos donde identifica las dificultades que se presentan en cuanto a movilidad y comunicación, en cuanto a la inclusión de personas con movilidad reducida o discapacidad auditiva en la cadena hotelera.

7. 2. MARCO TEÓRICO

El manual Turismo Accesible “Turismo para todos” realizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MINCOMERCIO y Fondo Nacional del Turismo - FONTUR publicado en el año 2019 en Bogotá, Colombia. Es una herramienta para incentivar la oferta de servicios turísticos accesibles a partir de la identificación de los ajustes necesarios que se deben realizar para ser incluyentes y a la vez, sirve como hilo conductor en el momento de atender a las personas con algún requerimiento específico.

En el capítulo 3 se enfoca en presentar algunos criterios básicos para un espacio o un entorno accesible en el marco de turismo incluyente, adicional a lo anterior da unas condiciones que el restaurante debe tener como lo son:

- ❖ El establecimiento requiere mostradores accesibles, doble altura, buena iluminación y atención en lengua de señas / signos.
- ❖ El acceso y todo su recorrido interno y externo debe tener un ancho mínimo de 150 cm, en los cuales se debe evitar los desniveles.
- ❖ Se recomienda que la carta tenga una tipografía adecuada con tamaño legible y con contraste cromático respecto al fondo para las personas con baja visión. Así mismo es favorable que haya opción de carta en sistema braille.
- ❖ Debe estar señalizado con rótulos que indiquen la ubicación de salida de emergencia y baños.
- ❖ Evitar el uso de alfombras, obstáculos o elementos que puedan dificultar la circulación y ocasionar daños.
- ❖ La superficie debe ser homogénea y antideslizante.

Tecnología accesible

Cuando se habla de la construcción de una página web accesible, lo primero es que cada persona navegará de manera diferente por la página web y hará uso de los menús e información de acuerdo a su necesidad; para esto tenemos que tener información de manera clara y accesible, teniendo en cuenta que funcione correctamente desde cualquier dispositivo, por esto este manual nos da algunas recomendaciones que se deben tener en cuenta para construir la página web, como lo son:

- ❖ Los contenidos deben ser claros y de fácil acceso.
- ❖ Todas las imágenes deberán estar debidamente etiquetadas y con la descripción de la misma.
- ❖ La página debe ser compatible con el software existente para lectura de pantalla.
- ❖ Todos los textos, botones y links de navegación deben ser detectables por lectores de pantalla.
- ❖ Debe contar con la opción de contraste de color y ajuste de tamaño de los textos, con el fin de facilitar su comprensión a personas con baja visión.

- ❖ Se debe garantizar la navegación de la página por medio de comandos de teclado y demás dispositivos de asistencia.
- ❖ La información relevante que se encuentra en la página deberá ser reforzada mediante ayudas audiovisuales tales como videos, que cumplan con los criterios de Accesibilidad.

En el capítulo 4 presenta algunos protocolos de servicios de atención, para personas con discapacidad visual, se debe tener en cuenta:

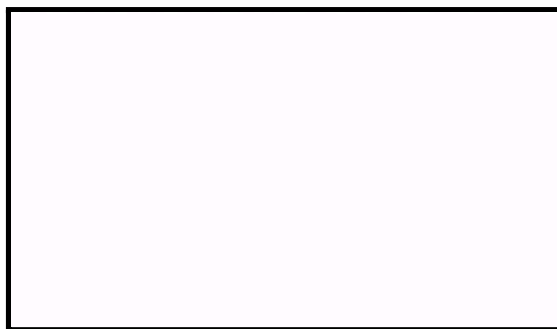
- ❖ Manejar el adecuado lenguaje incluyente.
- ❖ Indicarle la silla, colocando la mano en el espaldar , con el fin de que el conozca la altura.
- ❖ Tener una carta en braille.
- ❖ Permitir el ingreso del perro lazarillo.

Se debe establecer un plan de evacuación que contenga las acciones generales que se consideren para realizar una evacuación rápida y segura en caso de emergencia. En el manual recomiendan:

- ❖ Identificarse ante la persona con discapacidad.
- ❖ Hablar de forma natural y tranquila.
- ❖ Describa el entorno donde se encuentra ubicado. La forma correcta de decir es arriba, abajo, derecha, izquierda, adelante o atrás.
- ❖ Permita el desplazamiento autónomo con su ayuda técnica/producto de apoyo habitual (bastón, telescopio, gafas) y siguiendo la señalización táctil; el uso de las técnicas guías por parte de la persona de referencia o apoyo.
- ❖ Describa las maniobras anticipadamente y recuerde mencionar escaleras, puertas, rampas o cualquier obstáculo presente en el recorrido. Cuando existan varias personas con discapacidad visual, solicite que se tomen de la mano formando una fila y colóquese en la cabeza para dirigir la evacuación. De ser posible ubique a alguien al final de la hilera.
- ❖ Si tiene la oportunidad, permita a las personas con discapacidad visual permanecer acompañadas hasta que sea declarado el fin de la emergencia, evitando que se encuentren desatendidos en un lugar no habitual para ellas.

ALFABETO BRAILLE

Fue ideado en el siglo XX por el francés Louis Braille que se quedó ciego durante su niñez. Cuando tenía 13 años, el director de la Escuela de Ciegos y Sordos de París –donde estudiaba el joven Braille– le pidió que probara un sistema de lectoescritura táctil inventado por un militar llamado Charles Barbier de la Serre para transmitir órdenes a puestos de avanzada sin tener necesidad de delatar la posición durante las noches. Louis Braille descubrió al cabo de un tiempo que el sistema era válido y lo reinventó utilizando un sistema de 8 puntos. Al cabo de unos años lo simplificó dejándole en el sistema universalmente conocido y adoptado de 6 puntos.



7. 3. MARCO CONCEPTUAL

Acontinuaciòn se definen algunos conceptos que se encuentran en el documento, con el fin de dar claridad al lector.

Turismo: Organización Mundial del Turismo (2005-2007), el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Turismo accesible: Es el turismo que se especializa en diseñar viajes adaptados según el tipo de discapacidad y necesidades de cada persona. Es decir, debe estar libre de barreras físicas, barreras de la comunicación y de las barreras sociales. En otras palabras toda la cadena de valor turística (transporte – hoteles – atractivos turísticos – excursiones – restaurantes) deben estar adecuados para un disfrute pleno con independencia y dignidad. Mejor dicho, el turismo accesible es aquel en que todas las personas independientemente de su condición puedan disfrutar con igualdad de oportunidades.

Procolombia define el Turismo Accesible como una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal.

Discapacidad: Según la citada clasificación de la OMS, “toda restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano”. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible. Es una limitación funcional, consecuencia de una deficiencia, que se manifiesta en la vida cotidiana. La discapacidad se tiene. La persona “no es” discapacitada, sino que “está” discapacitada.

Discapacidad visual: Se presenta deficiencia total o parcial de la función visual, permanente, que trae consigo dificultades en el desarrollo de actividades que requieran el uso de la visión.

Baja visión: Alteración de la función visual aún después del uso de anteojos, lentes de contacto, medicamentos o cirugía.

Ceguera: Ausencia total de la visión, debido a daños producidos en los ojos o en la parte del sistema nervioso encargada de procesar la información visual.

Braille: Sistema de signos que emplean los ciegos para leer y escribir; se basa en una correspondencia entre letras y caracteres formados por una serie de puntos en relieve distribuidos en una superficie.

OMT: La OMT es la única organización intergubernamental en materia turística. Entre sus miembros figuran más de 153 países, siete territorios, así como más de 370 miembros afiliados de los sectores público y privado.

Las funciones principales de la OMT son:

1. La promoción informada del turismo; no de la corriente turística específica, sino de una mayor comprensión del turismo, sus ventajas y sus riesgos; la recomendación de medidas positivas como la creación de nuevas instalaciones, etc.
2. Coordinar las políticas en turismo; formulación y aplicación de los principios del turismo internacional. Racionalización de las organizaciones turísticas internacionales (y nacionales).
3. Representación del turismo en las Naciones Unidas.
4. Vocero autorizado del turismo mundial y del turista, que complemente la autoridad y a la posición central de las organizaciones turísticas nacionales.
5. Cumplimiento de acuerdos internacionales multilaterales y apoyo para su implementación, así como de los acuerdos ya existentes.
6. Solución de desacuerdos técnicos internacionales.

Establecimiento de interés turístico: Son los establecimientos que se encuentran ubicados en ciudades declaradas como distritos turísticos, culturales o históricos.

7. 4. MARCO LEGAL

La **Constitucion Política de Colombia** en el artículo 13, el estado establece que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación.

La **Ley 1680 de 2013**, garantiza el acceso autónomo e independiente de las personas ciegas y con baja visión, a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, y a las tecnologías de la información y las comunicaciones, para hacer efectiva su inclusión y plena participación en la sociedad.

La **Ley 1752 de 2015** Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad. Está, está en

concordancia con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, Ley 1346 de 2009, que define discriminación por motivos de discapacidad en el artículo 2 así: “cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”. Desde su objeto contempla la discapacidad al señalar que busca “sancionar penal mente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación”.

La **Ley 1145 de 2007** Las normas consagradas en la presente ley, tienen por objeto impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.

La **LEY 1558 de 2012** en el artículo 14. Modifíquese el artículo 33 de la Ley 300 de 1996 quedará así:

“Artículo 33. *Promoción del turismo de interés social.* Con el propósito de ser más incluyente y de garantizar el derecho a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre consagrado en el artículo 52 de la Constitución Política, el Estado promoverá el desarrollo del turismo de interés social. Para esto el Viceministerio de Turismo y las entidades competentes promoverán la construcción y funcionamiento de empresas que tengan la prestación de servicios turísticos accesibles, así mismo quieren mejorar la atención y el desarrollo de los mismos.

El **Código Ético Mundial de turismo** en las obligaciones de los agentes del desarrollo turístico, alguno de ellos son:

1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta.
2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

La **Ley Estatutaria 1618 del 2013**, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, promoverá dentro del sector turístico la necesidad de adecuar la infraestructura turística para

personas con discapacidad. • Aplicación de tarifas diferenciales entre los empresarios para este grupo de la población colombiana.

Así mismo, asegurará que los sistemas de calidad del sector turístico incluyan la variable de accesibilidad para las personas con discapacidad.

La **Política de Turismo Social** facilita el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre.

Otorgando prioridad a aquellos segmentos de población con menores posibilidades de disfrute del mismo, tales como las personas con discapacidad, las personas mayores, jóvenes y de escasos recursos económicos.

La **Ley 368 de 1997** en el artículo 3, numeral 2 establece adelantar y coordinar programas que tengan por finalidad desarrollar promover los derechos constitucionales, y contribuir a la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidades físicas y mentales.

El **Conpes No. 166 de 2013** tiene como objetivo es precisar los compromisos necesarios para la implementación de la política como parte del Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014, “Prosperidad para Todos”. Así mismo, busca definir los lineamientos, estrategias y recomendaciones que con la participación de las instituciones del Estado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, permitan avanzar en la construcción e implementación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social, que se basa en el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las Personas con Discapacidad.

8. PROPUESTA METODOLÓGICA

La metodología a plantear en la presente investigación será cualitativa la cual tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible, por ende se programan dos entrevistas una para una persona que hace parte del Instituto Nacional para Ciegos “INCI” y la otra para el Alcalde del Municipio de Viotá, Cundinamarca, en la cual se obtienen datos concretos para poder llevar a cabo este proyecto.

Entrevista al INCI

Introducción del tema

Buenos _____ a todos, soy _____ y junto a mi compañera _____ vamos a entrevistar a la sra Luisa Fernanda Moreno quien hace parte del Instituto Nacional para Ciegos.

Sra Luisa antes de iniciar esta entrevista queremos darle una breve introducción acerca de lo queremos realizar.

Somos estudiantes de la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá-Uniempresarial y estamos realizando un proyecto basado en la gestión de la experiencia del servicio al cliente a personas con discapacidad visual.

Sra Luisa queremos que antes nos cuente un poco de usted, sus gustos, pasatiempos, su experiencia laboral, a que se dedica actualmente.

Presentación del entrevistado

1. ¿Qué es el Instituto Nacional para Ciegos?
2. ¿Cuales son las funciones del Instituto? (tilde)
3. ¿Quien conforma la cultura organizacional del Instituto?
4. ¿Este personal tiene alguna discapacidad?
5. ¿El Instituto beneficia a sus trabajadores que tienen dicha discapacidad?
6. ¿Cual es el rango de edades que requiere el Instituto para ser partícipe del mismo?
7. ¿Cuales son los requisitos que solicita el Instituto?
8. ¿Qué beneficios obtienen las personas con discapacidad visual por parte del Instituto?
9. ¿Qué aporte ha recibido el Instituto por parte del Estado?
10. ¿Qué ayuda ha recibido por parte del Instituto?
11. ¿De qué manera se ha sentido discriminado en relación a su discapacidad en lugares públicos?
12. ¿Siente usted apoyo por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo o de alguna otra entidad para que las personas con discapacidad visual puedan realizar turismo? ¿Por qué?
13. ¿Qué experiencias ha tenido en restaurantes que no tienen las condiciones para personas con discapacidad visual? Positivas o negativas

14. ¿Le han negado el acceso para ingresar con su perro guía a un restaurante u otro establecimiento turístico? ¿Por qué?
15. ¿Cree que sea posible implementar una ruta turística dirigida a las personas con la discapacidad mencionada?
16. ¿De qué manera cree que la población con discapacidad visual reaccione al proyecto planteado?

Agradecemos a la Sra Luisa Moreno, que nos diera un espacio de su tiempo, para compartir sus experiencias, sus opiniones y su perspectiva. Las cuales son importantes para el proyecto que se piensa realizar.

Entrevista al Alcalde Municipal de Viotá, Cundinamarca.

Introducción del tema

Buenos ____ a todos, soy _____ y junto a mi compañera _____ vamos a entrevistar al sr Wilder Gomez quien es el Alcalde Municipal de Viotá, Cundinamarca.

Sr Wilder Womez antes de iniciar esta entrevista queremos darle una breve introducción acerca de lo queremos realizar.

Somos estudiantes de la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá-Uniempresarial y estamos realizando un proyecto basado en la gestión de la experiencia del servicio al cliente a personas con discapacidad visual.

Presentación del entrevistado

Se realiza una charla investigativa entre las partes para identificar las falencias de los prestadores turísticos del municipio acerca de la atención al servicio a personas con discapacidad visual. En la cual se evidencia que el problema principal es la falta de capacitación y certificación de personas que allí se encuentran prestando el servicio.

Agradecemos al sr Wilder Gomez, que nos diera un espacio de su tiempo, para compartir sus experiencias, sus opiniones y su perspectiva. Las cuales son importantes para el proyecto que se piensa realizar.

Entrevista al Guia Profesional

Introducción del tema

Buenos ____ a todos, soy _____ y junto a mi compañera _____ vamos a entrevistar al sr Leonardo Rodriguez quien hace parte de la Asociacion de Guias de Turismo de Bogotá y Cundinamarca.

Sr Leonardo Rodriguez antes de iniciar esta entrevista queremos darle una breve introducción acerca de lo queremos realizar.

Somos estudiantes de la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá-Uniempresarial y estamos realizando un proyecto basado en la gestión de la experiencia del servicio al cliente a personas con discapacidad visual.

Presentación del entrevistado

Se realiza una charla investigativa entre las partes para identificar las falencias de los prestadores turísticos de la zona de la Candelaria acerca de la atención al servicio a personas con discapacidad visual. En la cual se evidencia que el problema principal es la falta de capacitación y certificación de personas que allí se encuentran prestando el servicio.

Agradecemos al sr Leonardo Rodriguez, que nos diera un espacio de su tiempo, para compartir sus experiencias, sus opiniones y su perspectiva. Las cuales son importantes para el proyecto que se piensa realizar.

9. RESULTADOS

A continuación se menciona cada uno de los objetivos específicos de este trabajo con sus respectivos resultados y evidencias:

1. *Identificar las necesidades que presentan los prestadores turísticos de las zonas para brindar el servicio a la población con discapacidad visual.*

Buenos tardes a todos, soy Julieth Velasquez y junto a mi compañera Valentina De Dios vamos a entrevistar a la sra Luisa Fernanda Moreno, quien hace parte del Instituto Nacional para Ciegos.

Sra Luisa antes de iniciar esta entrevista queremos darle una breve introducción acerca de lo queremos realizar.

Somos estudiantes de la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá-Uniempresarial y estamos realizando un proyecto basado en la creación de un restaurante de interés turístico y promoción de una ruta turística dirigido a las personas con discapacidad visual en la ciudad de Bogotá.

Sra Luisa queremos que antes nos cuente un poco de usted, sus gustos, pasatiempos, su experiencia laboral, a que se dedica actualmente.

Bueno, actualmente me encuentro laborando en el INCI

me gusta viajar, la naturaleza, disfrutar con mis personas mas cercanas y porque no debe en cuanto tomar licor.

Presentación del entrevistado

1. ¿Qué es el Instituto Nacional para Ciegos?

Rta/ El Instituto Nacional para Ciegos es un establecimiento público del orden nacional, que propone políticas, planes y programas que mejoran la calidad de vida de la población ciega y con baja visión, en el marco del respeto por la diferencia y la equiparación de oportunidades.

2. ¿Cuales son las funciones del Instituto? (tilde)

Rta/ Asesorar y capacitar a empresas y personas ciegas o de poca visualización, de igual manera supervisa y vigila que en dichas empresas se cumpla la normativa dirigida a la población.

3. ¿Quien conforma la cultura organizacional del Instituto?

Rta/ Funcionarios del Ministerio de Educación.

4. ¿Este personal tiene alguna discapacidad?

Una parte del personal que labora allí cuenta con baja visión sin embargo se vela por darle los recursos necesarios para prestar los servicios.

5. ¿ El Instituto beneficia a sus trabajadores que tienen dicha discapacidad?

Rta/ Lo tiene un trato especial hacia las personas que cuentan con alguna discapacidad. Todos reciben los mismos beneficios, no por ser ciego se hace excepciones o cosas similares a ello.

6. ¿Cual es el rango de edades que requiere el Instituto para ser partícipe del mismo?

Rta/ No excluye a nadie por su edad.

7. ¿Cuales son los requisitos que solicita el Instituto?

Rta/ Deben enviar una solicitud al correo correspondiente y ya al momento de recibirlo se tramite al área encargada para llevar a cabo su respuesta y servicio a dar.

8. ¿Qué beneficios obtienen las personas con discapacidad visual por parte del Instituto?

Rta/ Principalmente tener la oportunidad de tener un trabajo formal con las condiciones necesarias y fundamentales para llevar a cabo sus funciones a cargo de la empresa.

9. ¿Qué aporte ha recibido el Instituto por parte del Estado?

Rta/ Toda ya que hace parte del Ministerio de Educación y es el que brinda todos los recursos para poder dar un servicio por parte del INCI.

10. ¿Qué ayuda ha recibido por parte del Instituto?

Rta/ Más que una ayuda es poder tener lo más importante un trabajo estable y tener la oportunidad de ser una mujer independiente.

11. ¿De qué manera se ha sentido discriminado en relación a su discapacidad en lugares públicos?

Rta/ En la actitud que toman las personas al estar frente a mi, muchas veces le hablan es a mi acompañante como si yo no pudiera hablar.

12. ¿Siente usted apoyo por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo o de alguna otra entidad para que las personas con discapacidad visual puedan realizar turismo? ¿Por qué?

Rta/ A pesar de que existen varios planes accesibles siento que el estado no se involucra del todo porque es evidente que es una población potencial que beneficia a todas las personas ciegas porque el hecho que a una persona no le gusta no quiere decir que a todos no nos guste y de igual manera el estado se beneficia económicamente.

13. ¿Qué experiencias ha tenido en restaurantes que no tienen las condiciones para personas con discapacidad visual?

Rta/ No me permiten el acceso de mi perro guía sabiendo que hay una norma que me permite entrar con libertad al establecimiento, de igual manera el hecho de que no se dirijan a mí sino a la persona que va conmigo como si yo no escuchara, puede que tenga una discapacidad pero sigo siendo persona y debo ser tratada como si fuera una persona común.

14. ¿Le han negado el acceso por ingresar con su perro guía a un restaurante u otro establecimiento turístico? ¿Por qué?

Rta/ Si claro como ya lo mencionaba hay una norma que me permite ingresar con mi perro guía sin embargo optó por explicar y poner en conocimiento al personal para que me den el acceso de igual manera hay establecimientos que rotundamente me han dejado ingresar al establecimiento.

15. ¿Cree que sea posible implementar una ruta turística dirigida a las personas con la discapacidad mencionada?

Rta/ Si, claro que si, de hecho hace un tiempo hice un recorrido por el jardín botánico y el guía estaba muy bien preparado, hasta me dejo tocar unas plantas y me encanto.

16. ¿De qué manera cree que la población con discapacidad visual reaccione al proyecto planteado?

Rta/ Sería cogedor porque somos muchos los que contamos con esta discapacidad e igual que las personas sanas nos gusta viajar, disfrutar del turismo y que mejor que este proyecto donde nos tiene en cuenta.

Agradecemos a la Sra Luisa Moreno, que nos diera un espacio de su tiempo, para compartir sus experiencias, sus opiniones y su perspectiva. Las cuales son importantes para el proyecto que se piensa realizar.

4. Identificar el problema principal que presentan los prestadores turísticos de las zonas para brindar el servicio a la población con discapacidad visual.

5. Presentar una propuesta al Instituto Nacional para Ciegos con el objetivo de una alianza entre las partes para la ejecución de un curso de 10 horas teóricas y 4 horas prácticas.
 6. Desarrollar una capacitación virtual con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos (INCI) para el adecuado trato que se debe tener hacia la población con la discapacidad mencionada.
2. *Diseñar una propuesta con el apoyo del INCI que a través de la alianza se cumple a cabalidad las necesidades presentadas por los prestadores de turismo.*

Anexo 1. Propuesta al INCI

Bogotá, D. C. 16 de septiembre de 2020

Señores

INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI

Ciudad

Reciba un sincero saludo por parte de la **Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá-Uniempresarial** a través de las estudiantes de último semestre **Julieth Andrea Velásquez Padilla y Laura Valentina de Dios Aguirre** y la docente **Laura Ximena Guatavita Ordoñez** del programa académico **Administración Turística**.

Agradecemos permitir presenta la propuesta, como opción de grado: “**Curso: Gestión de la experiencia del servicio al cliente con discapacidad visual**”, dirigido a **guías de profesionales de turismo de la Candelaria y centros vacacionales de Viotá**, con el fin de mejorar la experiencia, el servicio y otorgar una certificación en conjunto. Reiteramos nuestro interés en desarrollar en conjunto este proyecto. A continuación, especificamos los detalles:

A. INFORMACIÓN GENERAL:

Título: Gestión de la experiencia del servicio al cliente con discapacidad visual

Objetivo: Certificar a guías profesionales de turismo y centros vacacionales en gestión de la experiencia del servicio al cliente con discapacidad visual con la colaboración del Instituto Nacional para Ciegos - INCI con el fin de ofrecer una mejor atención y servicio para el desarrollo del turismo accesible en la zona de la Candelaria, Bogotá.

Descripción: Este curso se divide en seis clases a lo largo de tres semanas con dos clases de cada una de dos horas, al finalizar dicho curso se realiza la sustentación del proyecto final en campo el cual será evaluado por un grupo de personas con discapacidad visual.

Participantes: Guías Profesionales en Turismo de la zona de la Candelaria y centros vacacionales del municipio de Viotá - Cundinamarca.

Capacitadores: INCI, UNIEMPRESARIAL (Julieth Andrea Velásquez Padilla, Laura Valentina De Dios Aguirre). Logrando contar con la colaboración de la asistencia de dos personas del INCI, garantizando el cumplimiento del objetivo y la posibilidad de la certificación.

Modalidad: Virtual

Duración: 16 Horas a partir de la fecha aprobada.

Jornada: martes y jueves de acuerdo a disponibilidad de los participantes los días pueden cambiar. De 6 p.m. a 8 p.m.

B. TEMÁTICAS A DESARROLLAR

Primera clase: Experiencia del cliente

Mapa de la experiencia turística

Momentos de verdad

Customer experience

Segunda Clase: ¿Quiénes son las personas con discapacidad visual?

Diferencia persona con discapacidad visual y baja visión

Mitos acerca de las personas con discapacidad visual

¿Debo limitar mi vocabulario?

Tercera Clase: ¿Cómo guiar a una persona ciega?

Cómo dirigirse a una persona ciega

Cómo indicarle a una persona ciega cómo sentarse

Cuarta Clase: Herramientas para la atención a las personas con discapacidad visual.

Guión Turístico o Servicio a la mesa

Carta Braille

Perros guías

Infraestructura necesaria

Quinta Clase: Diseño de experiencia (turística y/o gastronómica dependiendo de los participantes) para personas con discapacidad visual.

Sexta Clase: Sustentación del proyecto final en campo.

CALENDARIO

Se encuentra el cronograma que se llevará a cabo en el curso de capacitación con las fechas establecidas según lo acordado con los guías profesionales y centros de vacacionales de turismo.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CAPACITACIÓN GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD VISUAL PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS									
Temas	Facilitadores	ENERO				FEBRERO			
		<i>sm1</i>	<i>sm2</i>	<i>sm3</i>	<i>sm4</i>	<i>sm1</i>	<i>sm2</i>	<i>sm3</i>	<i>sm4</i>
<i>Experiencia de servicio al cliente</i>	<i>Ue</i>				26-e ne.				
<i>Generalidades de la discapacidad</i>	<i>INCI</i>				28-e ne.				
<i>¿Cómo guiar a una persona ciega?</i>	<i>INCI</i>					2-feb .			
<i>Herramientas para la atención a las personas con discapacidad visual en el marco de los servicios.</i>	<i>INCI</i>					4-feb .			
<i>Diseño de experiencia (turística y/o gastronómica dependiendo de los participantes) para personas con discapacidad visual.</i>	<i>Participantes</i>						9-feb .		
<i>Sustentación del proyecto final en campo (Candelaria)</i>	<i>INCI, Ue</i>						13-fe b.		
<i>Sustentación del proyecto final en campo (Viota)</i>	<i>INCI, Ue</i>							20-fe b.	

C. ALIANZAS ESTRATÉGICAS

- Los participantes en el proyecto son los Guías Profesionales de Turismo y los centros vacacionales del municipio de Viotá que cuentan con la experiencia en la localidad y presentan la necesidad de adquirir dichas capacitaciones mencionadas anteriormente con la respectiva certificación de un ente público.
- De igual manera se pretende tener la alianza con el INCI que se evidencia su conocimiento veraz y pertinente frente a la población, permitiendo crear un plan de capacitaciones.
- Dependiendo de los resultados obtenidos en estos dos cursos de capacitación estarán sujetas futuras alianzas con otros prestadores turísticos, como lo pueden ser, agencias de viajes, transporte turístico, museos, hoteles, entre otros).

D. APOORTE DEL PROYECTO:

- Certificación a los Guías Profesionales de Turismo y centros vacacionales del municipio de Viotá por parte INCI y UNIEMPRESARIAL para su prestación de servicios turísticos a las personas con discapacidad visual.

Agradecemos de antemano la atención prestada y quedamos al tanto de su respuesta. Atentamente,

Laura De Dios.

LAURA VALENTINA DE DIOS AGUIRRE

C.C. 1.019.150.773

Estudiante de Administración Turística

UNIEMPRESARIAL

Julieth Andrea Velasquez Padilla

JULIETH ANDREA VELASQUEZ PADILLA

C.C. 1.024.571.360

Estudiante de Administración Turística

UNIEMPRESARIAL

Anexo 2. Acta de Reunión con el INCI

Fecha:	Día	Mes	Año	Hora Inicio:	05:00 pm	Hora Finalización:	05:45 pm
	17	11	2020				
Tipo de reunión:	<input checked="" type="checkbox"/> Reunión interna <input type="checkbox"/> Atención a estudiantes <input type="checkbox"/> Reunión externa <input type="checkbox"/> Atención a docentes <input type="checkbox"/> Otro _____						
Lugar de reunión:	Plataforma TEAMS						
Asunto:	Reunión para revisar propuesta de las estudiantes para el INCI						

Objetivo de la reunión

Definir cómo se va a desarrollar la propuesta presentada por las estudiantes Julieth Andrea Velasquez Padilla y Laura Valentina De Dios Aguirre de la universidad Uniempresarial para el INCI (Instituto Nacional para Ciegos).

Asistentes

Nº	Nombre	Cargo	Email	Firma
1.	Patricia Montoya Falla	Facilitador	pmontoya@inci.gov.co	
2.	Maria del Pilar Rosario Yepes	Facilitador	myepes@inci.gov.co	
3.	Enrique King	Facilitador	contenidosdigitales@inci.gov.co	
4.	Laura Ximena Guatavita	Docente	lguatavita@uniempresarial.edu.co	
5.	Laura Valentina De Dios	Estudiante	ldedios@uniempresarial.edu.co	
6.	Julieth Andrea Velasquez	Estudiante	javelasquez@uniempresarial.edu.co	

Agenda temática

1.	
2.	.

Desarrollo del tema

1. Se solicita elaborar actas de cada reunión.
2. Distribución de los temas
3. Se estableció un plazo máximo de 2 semanas para la próxima reunión.
4. Se propone que para la próxima reunión se revisen los temas por parte del INCI para ver si se debe agregar algo más de los temas propuestos.

	Compromisos	Responsable	Fecha
1.	El INCI se compromete a revisar los temas propuestos con el fin de saber si se deben agregar más temas. se propone realizar una próxima reunión en 2 semanas después.	INCI	
2.	Las estudiantes y la docente de Uniempresarial se comprometen a redactar el acta de la reunión y hablar con los participantes del curso propuesto para establecer las fechas del mismo. Adicional se comprometen a enviar el nuevo calendario con las fechas establecidas al INCI.	Estudiantes y docente	

Anexo 3. Propuesta del INCI

PROPUESTA DE ACOMPAÑAMIENTO

Objetivo: Brindar asistencia técnica y capacitación a guías profesionales de turismo en la Candelaria y centros vacacionales de Viotá en gestión de la experiencia del servicio al cliente con discapacidad visual con el fin de ofrecer una mejor atención y servicio para el desarrollo del turismo accesible en la zona de la Candelaria, Bogotá y el municipio de Viotá - Cundinamarca.

Facilitadores:

INCI: Enrique King. Psicólogo
 María del Rosario Yepes. Terapeuta Ocupacional
 Patricia Montoya F. Psicóloga.

No de asistentes: 20 guías de la Candelaria y 7 Centros Vacacionales del municipio de Viotá

- **Segunda Clase: Generalidades de la discapacidad.**

Fecha: 28 de enero

hora: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Reunión: por teams.

1. Quiénes somos y que hacemos.
2. Que debemos saber
 - DISCAPACIDAD Y DERECHOS: Normas y enfoques.
 - SUJETO Y DISCAPACIDAD: Marco conceptual
 - Quiénes son las personas con discapacidad visual. (ceguera y baja visión)
 - Como detectar a una persona con baja visión.
 - Orientación y movilidad.
3. Construcción social-Imaginario.
 - Mitos acerca de las personas con discapacidad visual

- Lenguaje incluyente

Material de consulta: videos y cartillas.

- **Tercera Clase: ¿Cómo interactuar con una persona ciega?**

Fecha: 2 de febrero

hora: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Reunión: por teams.

Factores externos

- Orientaciones generales.

Factores internos

- La importancia de la Autonomía e Independencia en la Inclusión

Material de consulta: Cartilla, tutorial y videos.

- **Cuarta Clase: Herramientas para la atención a las personas con discapacidad visual en el marco de los servicios.**

Fecha: 4 de febrero

hora: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Reunión: por teams

- Criterios de atención y de servicio:
 - Protocolos de atención y servicio
 - Guion Turístico,
 - Servicio a la mesa.
 - Información accesible (Carta Braille, información en video, audio descripción)
- Infraestructura necesaria.
 - Escenarios y condiciones

Material de consulta

5 clase. Sustentación del proyecto final. Recorrido por la Candelaria y sustentación recorrido en Viotá.

3. Ejecutar una capacitación virtual con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos (INCI) para el adecuado trato, herramientas y precauciones que se debe tener con la discapacidad mencionada. Va y

Anexo 4. Listado de Participantes

VIOTÁ - CUNDINAMARCA						
ITEM	Nombres y apellidos	No. documento	Correo	Cargo	Establecimiento	Servicios
1	Jimeno Alfredo Leon Leon	19.264.350	leonjal84@gmail.com	Presidente	Coorporacion de turismo (Coorooiotq)	
2	Luz Mery Sanchez	51.964.376	sanchezfinca@gmail.com	Propietaria	Finca Vacacional AGUA VIVA	Piscina, restaurante, alojamiento
3	Lilia Mayerly Corredor Muñoz	53.116.519	liliamayerly@hotmail.com	Administradora	Finca Vacacional VILLA FAILAN	Camping, alojamiento, pesca, cabalgata, restaurante
4	William Suarez Corredor	79.664.863	wswarez826@gmail.com	Copropietario administrador	Hospedaje Rural CAMILU	Alojamiento, piscina, restaurante, bar parqueadero
5	Edgardo Arturo Rivera Salamanca	79.364.892	edarivers@gmail.com	Propietario	Finca VILLA ANGELA	Alojamiento, restaurante, piscina
6	Oscar Julian Arciniegas Garzon	12.197.471	serviciosasys24@gmail.com	Administrador	Hacienda Ceylan	Tours café, casa de campo
7	Kely Johana Medina Vargas	1.082.214.019	joha.medina23@gmail.com	Atención al cliente	Agencia de viajes Vive Tours y eventos	
LA CANDELARIA - BOGOTÁ						
ITEM	Nombres y apellidos	No. documento	Correo	No. Trajeta Profesional	No. Celular	Establecimiento
1	Leonardo Rodriguez Oviedo	79.446.066	leonardo.r-turismo@hotmail.com	1988	3002235266	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundinamarca

2	Claudia Janneth Ramirez Herrera	52.052.679	claujanne@gmail.com	826	3146093269	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
3	Francisco Sanchez	71.768.264	pachoguia@hotmail.com	743	3103960788	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
4	Gustavo Cuenca	79.317.522	gustavocuenca63@hotmail.com	2196	3153897620	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
5	Alejandra Medina Lancheros	52.980.645	alejandra.medina446@gmail.com	826	3208961107	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
6	Ruth Diana Sierra Rodriguez	52.022.909	dianasierra30@gmail.com	1878	3144159417	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
7	Jorge Ferney Ruiz Roza	79.826.269	ferneyturismocolombia@hotmail.com	1047	3195090807	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
8	Carlos Alberto Segura Infante	80.407.249	kasi1319652002@yahoo.com	37	3103251794	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
9	Maria Carolina Sierra Rodriguez	52.852.463	carolinasierrarodriguez@gmail.com	1915	3202141042	Asociación de Guías de Turismo

						de Bogotá y Cundina marca
10	Edelmira Gutierrez Capera	41.781.416	edelmiramores@gmail.com	2434	3016535392	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
11	Eliseo Daniels Avila	19.160.803	ecoturis_eee21@yahoo.com	462	3016535392	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
12	Elizabeth Romero Forero	39.675.201	elizamies@gmail.com	1541	3177667075	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
13	Gloria Ines Corredor Ariza	41.576.384	camina.colombia@gmail.com	430	3213070179	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
14	Magda Consuelo Rodriguez	52.515.071	capacitacioneslife@gmail.com	2322	3192092959	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
15	Jorge Naranjo	13.457.352	traveljorge1@gmail.com	2541	3057371726	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca
16	Juan Carlos Henao	79.152.785	jchenaop@gmail.com	988	3153544503	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundina marca

17	Alejandro Perlaza Espinosa	79.309.820	caminante15hotmail.com	1989	3158888324	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundinamarca
18	Diana Andrea Peña	52.887.229	dinapemo@yahoo.com	824	3115346335	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundinamarca
19	Margery Julieth Triana	53.132.236	julieth triana@yahoo.com	1266	3124500533	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundinamarca
20	Diana Paola Beltran	53.893.313	dianabeltranb@hotmail.com		321269095	Asociación de Guías de Turismo de Bogotá y Cundinamarca

Anexo 5. Cronograma de Sustentaciones

SUSTENTACIÓN FINAL DE LA CAPACITACIÓN

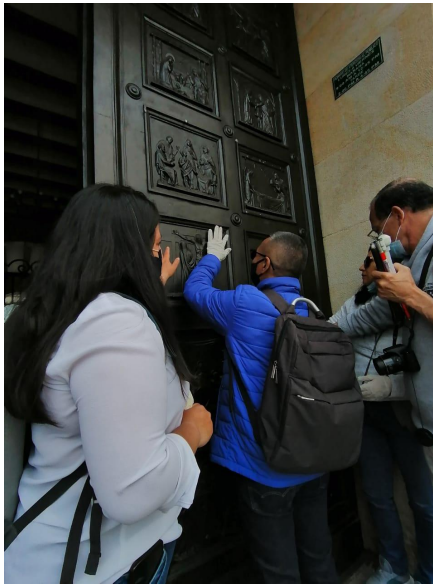
A Continuación se anexa el cuadro de cómo se va a realizar la sustentación en la ciudad de Bogotá en la localidad de la Candelaria y Viotá Cundinamarca.

SUSTENTACIÓN GUÍAS DE LA CANDELARIA			
Grupos	Integrantes	Lugar	Hora
Grupo No. 1	Claudia Yaneth Ramirez	Fundación de Bogotá, Capitolio Nacional	8:00 am
	Jorge Naranjo		
	Leonardo Rodriguez		
Grupo No. 2	Jose Ferney Ruiz	Plaza de Bolívar, Catedral primada	8:30 am
	Gustavo Cuenca		
	Magda Rodriguez		
Grupo No. 3	Alejandra Medina	Palacio Arzobispal, Colegio Mayor de San Bartolomé	9:00 am

	Juan Carlos Henao		
	Gloria Ines Corredor		
Grupo No. 4	Edelmira Gutierrez	Biblioteca Luis Ángel Arango, Centro cultural Gabriel Garcia Marquez	9:30 am
	Eliseo Daniels		
	Alejandro Perlaza		
Grupo No. 5	Elizabeth Romero	Iglesia de la Candelaria, Museo de Botero	10:00 am
	Carolina Sierra		
	Diana Sierra		
	Carlos Segura		
Grupo No. 6	Diana Peña	Calle de la fatiga, Iglesia del Carmen	10:30 am
	Francisco Sanchez		
	Margery Julieth Triana		

SUSTENTACIÓN VIOTÁ CUNDINAMARCA			
Grupo	Integrantes	Lugar	Hora
Grupo No.1	Jimeno Alfredo Leon Leon	Centro Vacacional Camilu	9:00 am - 12.00pm
	Luz Mery Sanchez		
	Lilia Mayerly Corredor Muñoz		
	William Suarez Corredor		
	Edgardo Arturo Rivera Salamanca		
	Kely Johana Medina Vargas		

Anexo 6. Evidencias de la sustentación zona Candelaria, Bogotá







Anexo 7. Evidencias sustentación Viotá





Anexo 8. Plantilla de evaluación

GUÍA DE EVALUACIÓN CAPACITACIÓN GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL				
FECHA:	HORA INICIAL:		HORA FINAL:	
INTEGRANTES:				
LUGAR				
<p>Objetivo: ofrecer una mejor atención y servicio para el desarrollo del turismo accesible en la zona de la Candelaria, Bogotá y el Municipio de Viotá, Cundinamarca.</p>				
EVALUACIÓN CUALITATIVA				
(Marque con una X la valoración de cada criterio)				
1. Capacidades	B	E	R	M
A la hora de presentarse utilizó las recomendaciones dadas durante la capacitación.				
Utilizó el lenguaje incluyente hacia las personas con discapacidad visual				
Le colaboró en el momento adecuado				
Guió a la persona con discapacidad visual de manera correcta				
Utilizo las expresiones correctas durante toda la guianza				
Describió de manera correcta los lugares				
Tuvo en cuenta las precauciones que se deben tener para minimizar riesgos que puedan presentarse				
2. Actitudes y comportamiento				
Responsabilidad				
Dedicación				
Puntualidad				
Motivación				
Firma Unipresarial	Firma integrantes		Firma INCI	

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Al indagar y leer todos los estudios realizados por diferentes autores acerca de turismo accesible, nos dimos cuenta que a nivel mundial carece del interés para poder realizar turismo para todos e inclusión de la población con la que se trabajó.
2. Desarrollando el marco legal evidenciamos que existe normatividad para el turismo accesible sin embargo hace falta más legalización en beneficio de las personas con discapacidad visual y que se evidencie que se cumple totalmente.
3. Realizando la entrevista a la sra Luisa Moreno, quien hace parte del Instituto Nacional para Ciegos, evidenciamos que aún existe discriminación para las personas con discapacidad y que aun la infraestructura no es la adecuada para que estas personas puedan acceder libremente a un establecimiento o un espacio público.
4. Al indagar a través de los prestadores de servicios turísticos de la zona, evidenciamos que su mayor necesidad era adquirir un curso para fortalecer sus conocimientos para poder brindar el servicio hacia las personas con discapacidad visual.
5. Realizando reuniones con los facilitadores del INCI, desarrollamos una propuesta para poder llevar a cabo el curso, en la cual se definieron los temas vistos, las horas y los días en los cuales se iba a realizar, como también se aclaró que se les iba a entregar un reconocimiento por haber asistido al curso, el cual les servirá para evidenciar que ya tienen bases para poder ofrecer el servicio a estas personas.
6. Desarrollando el curso, los participantes tuvieron la oportunidad de evidenciar todo el conocimiento adquirido a través de la práctica, donde por grupos de 3 personas realizaron una sustentación en la Candelaria y en el municipio de Viotá, donde fueron evaluados por personas con discapacidad visual, quienes dieron buenos comentarios acerca de la actividad que se llevó a cabo, como también dieron sugerencias para mejorar algunas cosas.

11. REFERENCIAS

Nombre de la página: ISSUU, Fecha de publicación: 27 de septiembre del 2010. Dirección

URL: https://issuu.com/clster_la_candelaria/docs/montaje_agenda_candelaria

Nombre de la página: Fundación Saldarriaga Concha. Fecha de publicación: 27 de septiembre del 2019, dirección URL:

<https://www.saldarriagaconcha.org/turismo-accesible-una-gran-oportunidad-para-colombia/>

Nombre de la pagina: INCI, Fecha de publicación: 15 de noviembre, Dirección URL:

<http://www.inci.gov.co/blog/ley-del-perro-guia-indispensable-en-la-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad-visual>

Nombre de la pagina: Revista Turpade, Dirección URL:

<http://turpade.com/noticia.asp?r=12&IDArticulo=46&IDEdicion=12&s=>

FICHA BIBLIOGRÁFICA DE DOCUMENTO DE OPCIÓN DE GRADO PREGRADO

CODIGO: INV-FM-003

VERSION : 1.0

FECHA: 18/09/2020

***Estimado estudiante diligencie todos los campos de la ficha.**

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO DE GRADO

GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD VISUAL PARA 20 PARTICIPANTES DE LA ASOCIACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO EN LA ZONA DE LA CANDELARIA Y 6 CENTROS VACACIONALES DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ.

AUTORES

Apellidos completos	Nombres completos
DE DIOS AGUIRRE	LAURA VALENTINA
VELASQUEZ PADILLA	JULIETH ANDREA

TUTOR DE TRABAJO DE GRADO

Apellidos completos	Nombres completos
GUATAVITA ORDOÑE	LAURA XIMENA

EVALUADOR TRABAJO DE GRADO

Apellidos completos	Nombres completos
RODRIGUEZ GÓMEZ	JUAN CARLOS

PROGRAMA ACADÉMICO

Nombre del programa	Tipo de programa (marque con una x)	
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA	Pregrado	X
	Especialización	
	Maestría	
Línea de Investigación	Modalidad de Grado (marque con una x)	
	Misión académica	
	Proyecto de Investigación	X
	Emprendimiento	
	Semillero de Investigación	
	Diplomado	

CIUDAD	AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	NÚMERO DE PÁGINAS
BOGOTÁ. D. C.	2021	41 PÁGINAS

PALABRAS CLAVES

Español	Inglés
TURISMO	TOURIST
TURISMO ACCESIBLE	ACCESSIBLE TOURISM
DISCAPACIDAD	DISABILITY
DISCAPACIDAD VISUAL	VISUAL DISABILITY
BRAILLE	BRAILLE

FICHA BIBLIOGRÁFICA DE DOCUMENTO DE OPCIÓN DE GRADO PREGRADO

CODIGO: INV-FM-003



VERSION : 1.0


FECHA: 18/09/2020

RESUMEN (Máximo 250 palabras)

El objetivo de este estudio es fortalecer el turismo accesible a través de la Asociación de guías de turismo en la zona de la Candelaria y los centros vacacionales del municipio de Viotá - Cundinamarca, con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos, ejecutando una capacitación acerca de la gestión de la experiencia del servicio al cliente a personas con discapacidad visual, debido a que desarrollando dicho proyecto se evidencio que estos prestadores no cuentan con el conocimiento que se debe tener para poder brindar este servicio a dichas personas. Donde los participantes aprenderán todo lo que necesitan para saber cómo poder ofrecer el servicio a esta población y esto se verá reflejado en una sustentación final, donde ellos tendrán la oportunidad de interactuar con estas personas a través de una guianza turística en los respectivos lugares. Al final de esta se obtuvo un buen resultado ya que las personas con discapacidad visual que los acompañaron dieron comentarios positivos y les gusto el ejercicio que se realizó. Además de lo anterior junto con el INCI se evaluaron y los resultados obtenidos fueron de buen impacto. Con todo lo mencionado los participantes se lograron certificar y esto les avalara para poder brindar este servicio a la población mencionada.

Control de firmas

	Elaboró/Modificó	Revisó	Aprobó
Nombre	Laura Daniela Sossa	Cristian Méndez	Luis Novoa Buitrago
Firma			
Cargo	Investigador en formación	Coordinador de calidad y planeación	Gerente de investigación e innovación
Fecha	18/09/2020	20/09/2020	21/09/2020

 Uniempresarial <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ "VIGILADA MINEDUCACIÓN"</small>	LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES PARA PUBLICAR Y COMPARTIR LA CONSULTA Y USO EN EL REPOSITIO.	Código: INV-FM-013
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 3

Bogotá D.C., 29 de marzo de 2021

Términos aplicados a la licencia general para publicar y difundir obras en el repositorio institucional de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Los suscritos a continuación declaran que es el titulares de los derechos de propiedad intelectual objeto de la presente cesión en relación con la obra aquí descrita

De Dios Aguirre Laura Valentina con C.C. N° 1.019.150.773 , Velasquez Padilla Julieth Andrea con C.C. N° 1.024.571.360.

actuando en calidad de autor(es) de la (obra): GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD VISUAL PARA 20 PARTICIPANTES DE LA ASOCIACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO EN LA ZONA DE LA CANDELARIA Y 6 CENTROS VACACIONALES DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ.


Hago entrega a UNIEMPRESARIAL de una copia del trabajo académico en formato digital o electrónico.

Objeto y fines de la cesión:

Bajo los términos de la Decisión Andina 351, la Ley 23 de 1982 y demás normas aplicables y con el fin de dar la máxima difusión posible de la obra mencionada a través del repositorio institucional y demás herramientas de visibilidad académica existentes de la Universidad, el (los) autor(es) cede(n) a la Fundación Empresarial Uniempresarial de **forma no exclusiva, limitada y gratuita** para la presente licencia y de la licencia de Creative Commons con que se publica para:

- ☐ Publicar la obra de forma abierta y con acceso libre en el Repositorio institucional de la Universidad en el formato en el que lo requiera (impreso, digital, electrónico o cualquier otro conocido o por conocer) y en las demás herramientas de visibilidad académica y científica existentes y futuras por el plazo máximo legal y con ámbito universal. Además, entiende(n) que circulará en internet a un alcance mundial.
- ☐ Autorizar a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- ☐ A transferir y convertir la obra a cualquier formato y medio para propósitos de preservación digital.

Derechos del autor:

 <p>Uniempresarial FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ "VIGILADA MINEDUCACIÓN"</p>	<p align="center">LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES PARA PUBLICAR Y COMPARTIR LA CONSULTA Y USO EN EL REPOSITIO.</p>	<p>Código: INV-FM-013</p>
		<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Página: 1 de 3</p>

El autor como titular de la obra y por aceptar depositar el documento en el repositorio tiene derecho a:

- ☐ A que sea identificada claramente su nombre como autor o como propietario del documento.
- ☐ Comunicar y dar visibilidad a su obra en esta y posteriores versiones en los medios que considere oportunos.
- ☐ Solicitar la retirada de la obra por causa justificada. Para tal efecto es importante que se comunique con el área encargada.
- ☐ Recibir notificaciones por parte de terceras personas a fin de reclamación de su obra relativas al derecho de autor.
- ☐ A reclamar sus derechos a terceras personas sobre sus derechos de autor.

Deberes del autor:

El autor se compromete a:

- ☐ A no infringir ningún derecho legal de propiedad industrial, intelectual o de cualquier otra a terceros.
- ☐ Garantizar que su obra cuenta con los derechos a la intimidad, a la imagen y a otros.
- ☐ A asumir toda la responsabilidad legal, eximiendo a la Universidad por los daños causados a terceros.

Para constancia se firma el presente documento en el año **2021** del mes **03** a los **29** días.

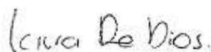
FIRMA

Firma



C.C. 1.024.571.360

Firma



C.C. 1.019.150.773

Otorgando licencia o autorización de uso sobre la misma, para que en los términos de la Decisión Andina 351, la Ley 23 de 1982 y demás normas aplicables, realice los actos de explotación de los derechos patrimoniales y de manera especial, para que la divulgue, reproduzca, comunique al público y la ofrezca en préstamo al público. La presente licencia o autorización se extiende no solo a la fijación en medio o formato físico, analógico o material, sino también al medio virtual, electrónico, óptico, usos de red, Internet, extranet, intranet, repositorio institucional y demás formatos conocidos o por conocer.

El autor de la obra, manifiesta de igual manera que la obra objeto de esta licencia o autorización de uso es creación original y que se realizó sin infringir los derechos de autor que le correspondan a terceros.

PARÁGRAFO: Si llegase a presentarse cualquier tipo de reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en mención, asumiré la responsabilidad, dejando indemne a UNIEMPRESARIAL y saliendo en defensa de los derechos aquí autorizados.

Para constancia se firma el presente documento en el año **2021** del mes **03** a los **29** días.

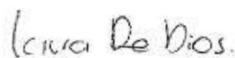
FIRMA

Firma



C.C. 1.024.571.360

Firma



C.C. 1.019.150.773

Control de Firmas.



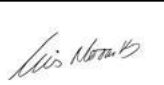
	Elaboró/Modificó	Revisó	Aprobó
--	------------------	--------	--------

**LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS
ESTUDIANTES PARA PUBLICAR Y COMPARTIR LA
CONSULTA Y USO EN EL REPOSITIO.**

Código: INV-FM-013

Versión: 1.0

Página: 1 de 3

Nombre	Laura Daniela Sossa	Cristian Méndez	Luis Novoa Buitrago
Firma			
Cargo	Investigador en formación	Coordinador de calidad y planeación	Gerente de investigación e innovación
Fecha	18/09/2020	20/09/2020	21/09/2020